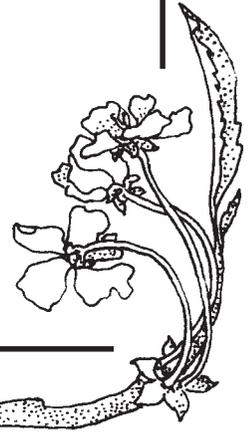




Departamento de Asuntos del Consumidor de California
Agencia de Cementerios y Servicios Funerarios

Guía del Consumidor
Servicios
Funerarios
y de
Cementerios



Febrero 2005

*Departamento de Asuntos
del Consumidor de California*

**Agencia de Cementerios
y Servicios Funerarios**

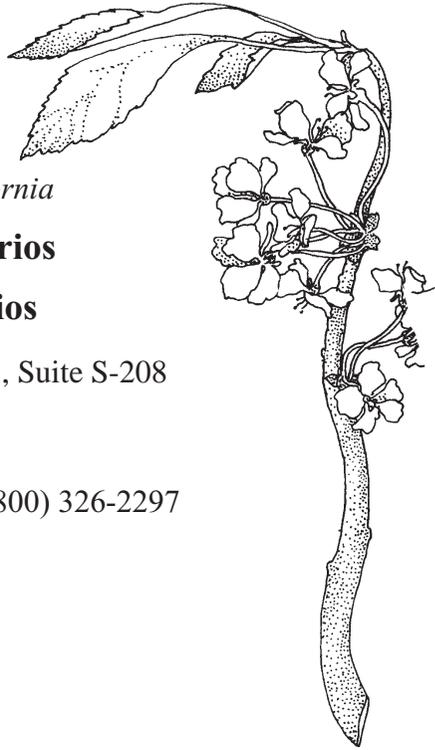
1625 North Market Blvd., Suite S-208

Sacramento, CA 95834

(800) 952-5210 TDD (800) 326-2297

(916) 574-7870

www.cfb.ca.gov



Índice

PRESENTACIÓN.....	4
REQUISITOS LEGALES	5
Preparativos para la disposición final • Precios • Embalsamamiento • Cremación • Entierro • Muerte en el hogar • Tarifas del médico forense • Vendedores de ataúdes al menudeo	
DECISIONES POR ADELANTADO.....	10
Para un ser querido • Para usted • Comprobación de la vigencia y validez de una licencia • Compare precios y servicios • Trámites por adelantado • Opciones de pago por adelantado.	
ENTIERRO.....	15
La compra de productos en otro lugar • tumbas de múltiple profundidad	
CREMACIÓN	17
Disposición final de los restos mortales incinerados • Esparcimiento de las cenizas	
CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES.....	21
Muerte fuera del Estado • Muerte fuera del país • Donaciones médicas	
REQUISITOS DE LA LISTA DE PRECIOS.....	22
QUEJAS	24
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	25
INFORMACIÓN ADICIONAL.. ..	28

*L*a muerte de un ser querido es, sin duda alguna, la experiencia más traumática por la que podemos pasar. La Agencia de Cementerios y Servicios Funerarios, la cual forma parte del Departamento de Asuntos del Consumidor, ha preparado esta guía para ayudarle a tomar una serie de decisiones difíciles respecto a los preparativos del funeral y el entierro tanto para usted como para un ser querido. Es importante que haga las preguntas pertinentes, compare precios y servicios, y tome decisiones bien meditadas. De este modo, los preparativos para su funeral y entierro tendrán un significado profundo para su familia. Asimismo, podrá controlar los costos tanto para usted como para las personas que le sobrevivan.

La Agencia de Cementerios y Servicios Funerarios otorga licencias y regula e investiga quejas presentadas contra funerarias de California, directores de funerales, embalsamadores, aprendices de embalsamamiento, intermediarios, vendedores en los cementerios, gerentes de los cementerios personas encargadas de la disposición final de los restos de una cremación, crematorios, gerentes de los crematorios y 200 cementerios de fraternidades y privados en el Estado.

Si tiene alguna pregunta relacionada con cementerios o funerales, visite el sitio Web de la Agencia www.cfb.ca.gov o llame al Centro de Información del Departamento de Asuntos del Consumidor al (800) 952-5210.



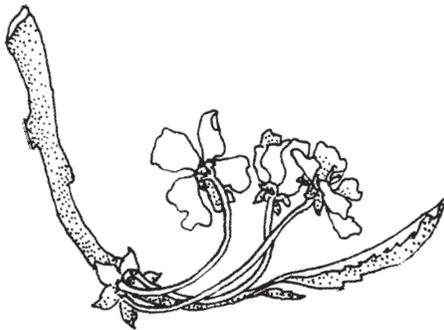
Requisitos Legales

Preparativos para la disposición final

El Código de Salud y Seguridad de California establece quiénes son las personas que tienen el derecho de tomar decisiones acerca de la disposición final de los restos mortales después de la muerte de una persona a menos que se hayan dejado instrucciones por escrito. Estas personas son:

- § Un agente con Carta Poder con fines de atención médica
- § Cónyuge o Pareja Domestica Registrada
- § Hijos adultos
- § Padres
- § Hermanos adultos
- § Un familiar adulto y competente

(NOTA: Se podrán aplicar excepciones en ciertas ocasiones. Si así lo desea, usted tiene el derecho de seleccionar a una



persona diferente para que se encargue de tomar las decisiones acerca de los preparativos. Consulte con un abogado sobre la posibilidad de incluir dichas instrucciones en su testamento o en otro documento escrito como por ejemplo, una Carta Poder con fines de atención médica. Asegúrese de que sus familiares tengan copias de dichas instrucciones y mantengan su propia copia a mano.

Precios

La ley establece que los establecimientos informen de los diferentes precios por teléfono y que proporcionen una Lista General de Precios (GPL por sus siglas en inglés) y una Lista de Precios de Ataúdes (CPL) cuando usted pregunte en persona sobre preparativos y precios. Si la funeraria vende contenedores externos de sepultura, deberá proporcionarle los precios de dichos contenedores, ya sea en la lista GPL o en una lista por separado. (Si desea más información, lea la sección titulada *Requisitos de la Lista de Precios*).

Cuando usted contrata los servicios de una funeraria, la ley establece que el establecimiento le presente un resumen detallado de los productos que usted haya acabado eligiendo, incluyendo estimaciones de los costos aún por determinar en ese momento en particular. Asimismo, este resumen de los servicios deberá incluir los cargos por el servicio de un contratista contratado por la funeraria, al cual la funeraria deberá realizar pagos por adelantado, por ejemplo, para flores, servicios religiosos, notas necrológicas en el periódico, música, etc. Asegúrese de que el resumen contiene solamente los servicios que usted haya seleccionado. Si usted ha seleccionado un paquete, asegúrese de que el resumen describe todos productos y servicios incluidos. Antes de firmar el contrato, asegúrese de que contenga una cantidad monetaria por escrito.

La ley permite que una funeraria establezca una tarifa no negociable por los servicios profesionales. Esta tarifa puede incluir el tiempo que el director de la funeraria ha pasado para:

§ **Ayudarle** a planificar el funeral

§ **Coordinar los preparativos necesarios** con un cementerio o crematorio (o cualquier otro centro si el cuerpo será trasladado fuera del área)

§ **Obtener** el certificado de defunción y otros permisos necesarios

§ **Presentar** la nota necrológica, y otros “cargos básicos no asignados” entre los que se incluyen impuestos, aseguranza, anuncios y otros gastos. La funeraria le puede cobrar esta tarifa así como el costo por los productos y servicios que usted seleccione para el funeral.

(NOTA: Es ilegal que una funeraria le cobre un cargo de utilización en caso de que usted desee usar un ataúd construido por su familia o comprado en otro lugar. Sin embargo, el ataúd deberá cumplir con los requisitos del cementerio o del crematorio y deberá tener en cuenta el tamaño del fallecido. Asimismo, es ilegal que la funeraria haga declaraciones falsas sobre las cualidades de preservación del ataúd o que cobre una tarifa por enfermedades contagiosas o por ropa de protección para sus trabajadores).

Embalsamamiento

La ley no exige que se embalsame el cuerpo. Sin embargo, la funeraria deberá refrigerar un cuerpo que no haya sido embalsamado y que esté a su disposición durante 24 horas si no se han realizado los trámites para el entierro y la cremación. (Vea una excepción en la sección Muerte en el hogar más adelante). Para efectos prácticos, se recomienda que se autorice el embalsamamiento si se cree que se retrasará el velatorio. Tenga presente que el embalsamamiento no impide que el cuerpo se descomponga.

(NOTA: *El médico forense podrá ordenar que se embalsame el cuerpo en ciertas circunstancias*).

Cremación

La ley no exige la compra de un ataúd antes de la cremación. (Se requiere un contenedor combustible para la cremación. Lea la sección *Cremación* más adelante).

Entierro

La ley no exige la presencia de bóvedas o revestimiento para tumbas, pero puesto que su presencia impide que la tierra se hunda después del entierro y facilita el cuidado y mantenimiento de la tierra, los cementerios pueden tener su propio reglamento por el cual se exija su presencia. Normalmente, las bóvedas rodean completamente el ataúd con cemento u otro material. El revestimiento cubre únicamente la tapa y los lados. Ninguno de los dos se ha diseñado para prevenir la descomposición de los restos mortales.

Muerte en el hogar

La ley no prohíbe a los consumidores que preparen los restos mortales de seres queridos para la disposición final. Si usted decide seguir este camino, deberá:

§ Presentar en el registro local de nacimientos y defunciones un *Certificado de Defunción (Certificate of Death)* debidamente completado y firmado por el doctor que haya atendido al difunto o por el médico forense.

§ Obtener un *Permiso de Disposición Final (Permit for Disposition)* de parte del departamento de salud de su condado.

§ Proporcionar un ataúd o un contenedor apropiado.

§ Hacer los preparativos directamente con el cementerio o crematorio.

(NOTA: Los restos humanos pueden permanecer en el hogar hasta su disposición final sin necesidad de embalsamarlos o refrigerarlos. Normalmente, la descomposición se acelerará sin la refrigeración o el embalsamamiento).

Tarifas del médico forense

La ley de California permite que los médicos forenses cobren por ciertos servicios. Los precios varían según el condado.

Vendedores de ataúdes al menudeo

La ley del estado de California exige que cuando los vendedores de ataúdes al menudeo hablen con los clientes acerca de los precios, deberán mostrarles una lista por escrito de los precios de todos los ataúdes, contenedores alternativos y contenedores externos a la venta. Asimismo, si el cliente pide dicha información en persona o por teléfono, el minorista deberá ofrecerle una declaración por escrito en la que se detallan los ataúdes o contenedores según el precio, grosor del metal, tipo de madera u otro material, tipo de interior y color. La información relativa al precio, grosor, material de construcción y color deberá incluirse en una etiqueta visiblemente adherida a cada ataúd. Antes de la compra, el vendedor deberá proporcionar al comprador una factura detallada con todos los costos incluidos.

La ley indica que los vendedores de ataúdes al menudeo no pueden preparar funerales o cremaciones ni desempeñar cualquier función que requiera una licencia como la de una funeraria. Antes de solicitar los servicios de un vendedor de ataúdes al menudeo, una funeraria, un crematorio o un cementerio, le recomendamos que contacte la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (Better Business Bureau) en su área a fin de comprobar la eficiencia del negocio en particular.

(NOTA: Los vendedores de ataúdes al menudeo no se rigen por las leyes estatales ni por las normativas que regulan las

funerarias, crematorios y cementerios. Asimismo, no están licenciados ni regulados por la Agencia de Cementerios y Servicios Funerarios ni por el gobierno federal. Los vendedores de ataúdes al menudeo se rigen por las leyes estatales y locales de comercio y por las normativas de licencia comercial de su ciudad y condado).

Decisiones por adelantado

Para un ser querido . . .

Si, el tomar este tipo de decisiones es difícil, sea el momento que sea, planificar por adelantado puede aliviarle de esa responsabilidad en el momento del fallecimiento de un ser querido, durante el cual usted puede sentirse emocionalmente vulnerable. Hable de ello ahora a fin de saber cuáles son los deseos de sus seres queridos.

Para usted . . .

Si usted planifica por adelantado los preparativos de su propio funeral y entierro, les ahorrará a sus seres queridos la angustia de tomar decisiones difíciles durante un periodo de gran aflicción. Comparar precios por adelantado, obtener la información correcta y planificar con tiempo, le permite tomar decisiones meditadas antes de comprar y le permitirá ahorrar dinero. Asegúrese de comunicarles a sus familiares cuáles son sus deseos. Asimismo, puede hablar con un abogado a fin de informarse sobre la mejor manera de que se cumplan sus deseos.

Usted puede hacer los preparativos con una funeraria o con una sociedad conmemorativa. Las sociedades conmemorativas son organizaciones para el consumidor, sin fines de lucro, que proporcionan información sobre cómo preparar por adelantado funerales e inhumaciones. Sin embargo, estas sociedades no ofrecen servicios funerarios y no están regidas por la Agencia de Cementerios y Servicios Funerarios pero sí que cumplen las leyes federales y estatales relativas a las organizaciones sin

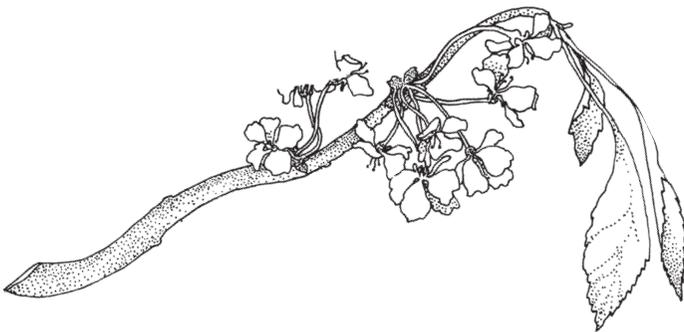
fines de lucro. Si desea encontrar una funeraria o una sociedad conmemorativa, pregunte a sus amistades y familiares o busque en las páginas amarillas.

(NOTA: Muchas entidades funerarias cuyo nombre incluye la palabra “sociedad” son empresas con fines de lucro. Si es importante para usted relacionarse con una entidad sin fines de lucro, confírmelo antes de entablar una relación con la misma).

Comprobación de la vigencia y validez de una licencia

A fin de asegurarse de que el director de la funeraria, la funeraria, el crematorio y el cementerio privado poseen una licencia vigente y válida del estado de California, llame al (800) 952-5210/TDD (800) 326-2297, o a la oficina de la Agencia de Cementerios y Servicios Funerarios al (916) 574-7870. Asimismo, puede comprobar la vigencia y validez de la licencia en nuestro sitio Web www.cfb.ca.gov.

*(NOTA: El estado de California otorga licencias y regula los cementerios **privados** y de **fraternidades** y no los regidos por organizaciones religiosas, ciudades, condados, distritos de cementerios, el ejército, organizaciones tribales nativas americanas u otros grupos. Si no está seguro de quién regula el cementerio, pregúnteselo al gerente del cementerio).*



Compare precios y servicios

En primer lugar, visite e inspeccione varias funerarias y compare los servicios, restricciones, reglamentos y precios. Entonces, decida cuánto quiere gastar. Si va a comprar el ataúd en un establecimiento al menudeo, asegúrese de preguntarles si ellos se encargan de mandarlo o hay que ir a buscarlo.

Asimismo, compare los precios en diferentes cementerios y pregúnteles acerca del fondo para el mantenimiento del cementerio (lea la sección Glosario de términos más adelante).

Si una funeraria o cementerio no está cuidado y conservado conforme a su agrado, vaya a otro lugar.

Trámites por adelantado

Es una buena idea realizar los trámites por adelantado pero no pagar por adelantado. Tenga en cuenta que los precios pueden aumentar con el tiempo y que los negocios cierran o cambian de propietario. Asimismo, puede que usted se mude a otro lugar o cambie de parecer y quiera cambiar las cosas. Es una buena idea revisar periódicamente sus decisiones. Asegúrese de que sus familiares están al corriente de cuáles son sus deseos; póngalos por escrito y entregue una copia a sus familiares y a su abogado, y tenga su propia copia en un lugar de fácil acceso (no guarde su copia en una caja fuerte. Sus familiares tendrán que seguir ciertos trámites antes de que se pueda abrir la caja fuerte, por ejemplo, en un fin de semana o en un día feriado).

Opciones de pago por adelantado

Si usted decide pagar por adelantado los servicios del funeral y del cementerio, tiene diversas opciones. (NOTA: *A continuación le ofrecemos opciones, **no** recomendaciones. Asegúrese de comparar cuidadosamente las ventajas y desventajas de cada una de ellas y considere consultarlo con un abogado antes de tomar una decisión.*)

§ **Contratos fiduciarios por adelantado:** Decida qué servicios desea en el funeral y en el cementerio, firme los contratos que describan detalladamente dichos servicios y

pague una cantidad determinada en una cuenta fiduciaria administrada por la funeraria o el cementerio. Habrá algunos costos que no se podrán pagar por adelantado. Servicios tales como abrir o cerrar la tumba no forman parte normalmente del contrato fiduciario y deberán pagarse en el momento del servicio.

(NOTA: Asegúrese de que su contrato incluye una cláusula de cancelación en caso de que usted cambie de parecer en el futuro. Tenga presente que si usted cancela una cuenta fiduciaria para servicios funerarios, de acuerdo con la ley, se le deberá reembolsar todo el dinero que usted haya contribuido. La mayoría de cláusulas de cancelación exigen un pago por anulación que se limita, por ley, a un máximo del 10% de la cantidad total que usted haya contribuido. La cantidad a pagar por una anulación deberá proceder exclusivamente de las ganancias de la cuenta fiduciaria).

Antes de que usted elija un contrato fiduciario, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ◆ **Pida un plan con precio garantizado.** Esto le protegerá a usted y a su familia del incremento de precios en un futuro. (Con un plan sin precio garantizado, las personas que le sobrevivan deberán costear la diferencia del costo total). Sin embargo, también con un plan con precio garantizado, algunos artículos o servicios deberán pagarse en el momento del servicio. Obtenga una estimación por escrito de estos costos adicionales “en el momento del servicio” a fin de que usted y su familia sepan de antemano lo que ocurrirá cuando llegue el momento de utilizar estos servicios.
- ◆ **Asegúrese de que los fondos de su cuenta fiduciaria aumenten de valor y averigüe dónde se está invirtiendo el dinero y quiénes son los fiduciarios.** Puede que reciba una declaración anual de los ganancias, las cuales deberán declararse en su declaración de impuestos como intereses devengados. Asimismo,

asegúrese de que su plan incluye una cláusula por escrito que establezca qué ocurrirá con el dinero que sobre de las ganancias de su fondo fiduciario.

- ◆ **Averigüe si usted debe pagar la cantidad total en el fondo fiduciario al inicio, o si puede ir pagando con el tiempo.** Pregunte si se le aplicará una multa cuando no pague puntualmente.
- ◆ **Pregunte si los servicios seleccionados para su funeral se pueden transferir** a otra funeraria, o si el cementerio le puede comprar la propiedad que usted adquirió en caso de que usted se mude o cambie de parecer.
- ◆ **A fin de garantizar los precios de los productos que usted desee adquirir del cementerio, como una cripta o una lápida, cómprelos y pida al cementerio que los guarde hasta que se tenga que hacer uso de ellos.** A esto se le llama “entrega constructiva”. La ley prohíbe la entrega constructiva de productos funerarios. Asegúrese de que en el contrato de compra se especifica el fabricante y el modelo de los productos que usted compre, así como las inscripciones y descripciones de los materiales que se han utilizado. Obtenga por escrito la dirección donde se almacenarán los productos.

§ **Ahorros:** Destine una porción de sus ahorros para sufragar el costo de su funeral. Asegúrese de que su familia y su abogado estén informados y de que se han hecho los pasos necesarios para que las personas que le sobrevivan puedan retirar los fondos cuando usted fallezca. Usted puede cambiar de parecer cuando lo desee.

§ **Cuenta POD:** Abra una cuenta “a pagar en caso de fallecimiento” (Pay on Death o POD) en su banco y designe qué funeraria desea usted que sea la beneficiaria de sus fondos cuando usted fallezca. Asegúrese de informar a su familia, a la funeraria, a su ejecutor testamentario y a su abogado de las provisiones de esta cuenta. Las cuentas POD pueden incluir una tarifa de servicio, y el interés acumulado

está sujeto a impuestos. Este tipo de cuenta se puede cancelar sin que tenga que pagar una multa. (NOTA: *La funeraria no está obligada a pagar los fondos que pueda haber en exceso en la cuenta a las personas que le sobrevivan*).

§ **Póliza de seguro de vida:** Compre una póliza de seguro de vida equivalente al costo del funeral y haga los trámites necesarios para que su beneficiario (un miembro de su familia o un amigo) se encargue de los preparativos de los servicios funerarios de acuerdo a como usted indique que se lleven a cabo. (NOTA: *Si el costo del funeral excede a la cantidad de su póliza, las personas que le sobrevivan deberán cubrir la diferencia*).

§ **Seguro funerario:** Compre un seguro funerario a través de la funeraria, la cual se convertirá en su beneficiario. Usted podrá seleccionar el ataúd, la parcela de sepultura, etc., y puede que se le garanticen los precios. Si el precio está garantizado, la funeraria no le podrá cobrar a sus familiares más de lo que esté estipulado en el contrato, aunque los precios hayan aumentado. Sin embargo, la funeraria puede quedarse con los fondos que hayan sobrado una vez que se hayan llevado a cabo todas las disposiciones. (NOTA: *Obtenga por escrito cuál será el valor de la póliza en 1 año, 2 años, 5 años y 10 años. Averigüe si usted terminará pagando más en la póliza a lo largo del tiempo de lo que la póliza pagará cuando usted fallezca. Averigüe qué ocurre si decide cancelar su póliza*).

Las funerarias y los cementerios con licencia deben mostrar una copia del contrato establecido por adelantado en su poder, firmado y pagado, [ya sea] totalmente o sólo en parte, a la persona encargada de los preparativos del funeral para el fallecido.

Entierro

Si usted elige la sepultura tradicional o cremación, tendrá que

comprar una parcela para la sepultura (a menos que usted cumpla los requisitos para ser enterrado, sin costo, en un cementerio nacional). Los precios pueden variar enormemente entre cementerios y entre diferentes parcelas en el mismo cementerio. Asimismo, existe una tarifa para abrir y cerrar la tumba y posiblemente tendrá que adquirir un contenedor exterior, como por ejemplo una bóveda que cubra completamente el ataúd o un revestimiento que cubra sólo la parte superior y los lados para proteger y estabilizar el ataúd. Además, suele haber una tarifa adicional para mantenimiento general y conservación del terreno.

La sepultura en un mausoleo conlleva la compra de una cripta, cargos de apertura y cierre, de mantenimiento y otros servicios.

La compra de productos en otro lugar

Si usted no compra el ataúd o un recipiente alternativo en la funeraria, la ley prohíbe que la funeraria le cobre una tarifa por “utilización del ataúd” (“casket handling”); sin embargo, el producto que usted compre deberá cumplir con los requisitos establecidos por el cementerio y tendrá que tener en consideración el tamaño de los restos mortales. Fíjese bien cuando realice su compra, puesto que los vendedores de ataúdes al menudeo no se rigen por las mismas leyes o regulaciones que gobiernan las funerarias, los crematorios y los cementerios. Si compra algún producto por adelantado, insista en que el dinero que usted use para pagar se coloque en una cuenta fiduciaria, y asegúrese de obtener una copia del contrato fiduciario.

Si el cementerio exige contenedores externos de sepultura a fin de minimizar el hundimiento de la tierra, es posible que tenga que comprar un revestimiento que cubra completamente el ataúd (bóveda), o un revestimiento que sólo cubra los lados y la parte superior. Usted no tiene que comprar este revestimiento en el cementerio; sin embargo, si lo compra en otro lugar, deberá cumplir las regulaciones de medida, forma y material establecidas por el cementerio.

Usted puede adquirir una lápida o monumento en otro lugar, pero también deberán cumplir con las regulaciones del cementerio. **Es posible** que el cementerio **no** le cobre un cargo de colocación si el establecimiento donde adquirió la lápida o el monumento se encargan de colocarlos. Las tarifas que el cementerio puede cobrar por la preparación de los cimientos, colocación o permiso de colocación, deberán ser las mismas tanto si se compró la lápida o el monumento en el cementerio como si se compró en otro lugar. Asegúrese de revisar el reglamento del cementerio antes de realizar cualquier compra, lo cual evitará malentendidos y le ayudará a tomar mejores decisiones.

Tumbas de múltiple profundidad

Usted puede establecer por adelantado que se le entierre en la misma tumba con su cónyuge u otro miembro de su familia. Las personas sin vínculos de parentesco también pueden ser enterradas en una tumba de múltiple profundidad si todas las partes interesadas lo autorizan por adelantado. La sepultura en tumbas de múltiple profundidad puede limitar sus derechos de desenterramiento. Se podrán cobrar tarifas especiales para abrir y cerrar una tumba de múltiple profundidad.

Cremación

La ley del estado de California requiere que se haga pública la siguiente información por escrito cuando se lleve a cabo una cremación:

“El cuerpo humano se quema en el horno crematorio junto con el ataúd, el contenedor o cualquier otro material. Algunos fragmentos óseos no son combustibles a la temperatura de incineración, y por consiguiente, permanecen en el horno crematorio. Durante la cremación, se podrán mover de lugar los restos mortales que queden en el horno para facilitar la incineración. El horno está hecho de cerámica y otros materiales, los cuales se desintegran ligeramente con cada cremación. El resultado de esta desintegración se mezcla con

los restos humanos. La mayor parte del contenido del horno crematorio, esto es, los restos mortales después de la cremación, la desintegración del material de que está compuesto el horno y pequeñas cantidades de residuos de cremaciones previas, se recolectan, se trituran y pulverizan para facilitar el esparcimiento de las cenizas o su almacenamiento en una urna. Parte del residuo permanece en las grietas o en los espacios irregulares del horno. Periódicamente, la acumulación de este residuo se elimina y entierra en un lugar especial del cementerio dedicado para este propósito, o se arroja al mar”.

Si se elige la cremación, la(s) persona(s) con el derecho para controlar la disposición final de los restos mortales, deberá firmar una autorización por escrito antes de que se proceda con la cremación. Esta autorización, o bien un contrato por separado, establece el lugar, el modo y el momento en que se realizará la disposición final de los restos mortales e incluye un acuerdo para pagar la cremación, la disposición de los restos incinerados y cualquier otro servicio que se desee. (Si desea organizar usted mismo los detalles de su propia cremación, puede firmar, conforme a la ley, el formulario llamado Declaración de la Disposición de los Restos Incinerados). Asimismo, el departamento de salud del condado deberá emitir un permiso de entierro / cremación (Solicitud y Permiso para la Disposición Final de Restos Mortales, VS 9 llamado en inglés: Application and Permit for Disposition of Human Remains, VS9). Normalmente, las funerarias se encargan de obtener este permiso como parte de los servicios brindados.

La ley del estado de California no le prohíbe estar presente en la cremación a la persona que la ha autorizado, si así lo desea. Algunos centros permiten la asistencia a más de un miembro de la familia. Los crematorios que no permiten la presencia de público durante el proceso de cremación deberán revelarlo por escrito antes de la firma de cualquier contrato. Se podrá cobrar por asistir a la cremación. Trate de averiguar cuál es el reglamento del crematorio.

La ley del estado de California no exige la presencia de una ataúd en la cremación, sin embargo sí se requiere un recipiente combustible apto para la cremación. Este recipiente deberá poder cerrarse y no podrá tener grietas. Se aceptan cajas de cartón construidas expresamente para este propósito. Usted no tiene que comprar el recipiente para la cremación en la funeraria o en el crematorio, pero sea cual sea el recipiente, sí que deberá cumplir con los requisitos establecidos por el crematorio.

Usted deberá decidir si desea quitar los objetos personales de valor, como joyas o recuerdos, del cuerpo de la persona fallecida antes de que se proceda con la cremación. El personal de la funeraria o del crematorio se encargará de sacar los marcapasos, la mayoría de prótesis y los dispositivos o implantes mecánicos y radioactivos antes de la cremación, puesto que estos objetos pueden lastimar al personal que trabaja en el crematorio o pueden dañar los aparatos de funcionamiento.

De acuerdo con la ley, todas las cremaciones se deben llevar a cabo individualmente, a menos que se autorice una cremación múltiple por escrito y el horno crematorio pueda acomodar cremaciones múltiples, lo cual ocurre en pocos lugares.

Una vez haya finalizado la cremación y el horno crematorio se haya enfriado, se barren los restos, se procesan hasta conseguir un tamaño uniforme y se colocan en una bolsa resistente y sellada con una disco o etiqueta de identificación. A continuación, se coloca la bolsa en un recipiente duradero para restos incinerados.

Disposición final de los restos mortales incinerados

En California, usted puede elegir de entre los siguientes métodos de disposición final de restos los mortales incinerados:

§ Colocación en un columbario o mausoleo. Se podrán cobrar tarifas adicionales para el mantenimiento, apertura y cierre, inscripción, florero y placa con nombre.

§ Entierro en una parcela del cementerio. Se podrán cobrar tarifas adicionales para el mantenimiento, apertura y cierre, registro, contenedor de revestimiento externo, florero y lápida.

§ Retención en el hogar. La funeraria o el crematorio le harán firmar el Permiso de Disposición Final por el cual se establece que se le entregarán los restos incinerados y lo archivarán en el registro civil de nacimientos y defunciones de su área. Usted no podrá sacar los restos incinerados del recipiente y deberá tener en consideración qué ocurrirá con ellos cuando usted fallezca.

§ Colocación en un templo de culto o un templo religioso si las leyes de división zonal lo permiten.

§ Esparcir las cenizas en áreas del estado de California donde no existen prohibiciones locales y con el permiso por escrito del dueño de la propiedad o de la agencia reguladora. Las cenizas deberán sacarse del recipiente y esparcirse de modo que el público no se dé cuenta de su presencia.

§ Esparcir las cenizas en un jardín del cementerio destinado a este propósito.

§ Esparcir las cenizas en el mar, como mínimo a 500 yardas de la costa (esta excepción también se aplica a las aguas navegables del interior, excepto lagos y ríos)

Los restos incinerados no se pueden transportar sin un permiso del departamento de salud del condado y no se pueden desechar.

Esparcimiento de las cenizas

Los cementerios con licencia, los intermediarios de

cementerios, los crematorios, las personas certificadas para tratar los restos incinerados, el personal de las funerarias y los familiares pueden esparcir los restos incinerados tal como se acaba de describir anteriormente. Los restos incinerados deberán sacarse en su totalidad del recipiente si se desea esparcirlos. Evite inhalar el polvo de los restos incinerados puesto que puede ser perjudicial para su salud. El departamento de salud del condado deberá emitir un *Permiso de Disposición Final* y el capitán del barco o el piloto del avión encargados de esparcir las cenizas deberán informar a la Agencia de Protección del Medioambiente de los Estados Unidos después de haber esparcido las cenizas.

Las leyes del estado de California establecen que las personas encargadas de esparcir las cenizas por avión o barco deberán mantener a la vista del público copias de sus licencias actuales de piloto o capitán y las direcciones del lugar donde se almacenan las cenizas en sus oficinas. Asimismo, la ley establece que una vez recibidas las cenizas, éstas deberán esparcirse en un periodo de 60 días a menos que se le notifique por escrito de la razón del retraso a la persona con el derecho de controlar la disposición final de los restos mortales.

Circunstancias especiales

Muerte fuera del Estado

Entierro: Si el fallecimiento se produjera fuera de la ciudad donde se planeó el entierro, los servicios de coordinación de las funerarias en las dos ciudades se encargarán del traslado del cuerpo. Si el cuerpo se traslada en un medio de transportación común, deberá ser embalsamado antes del envío. Si el embalsamamiento no es posible, el cuerpo deberá trasladarse en un ataúd hermético o en un contenedor apto para la transportación.

Cremación: Se puede realizar la cremación en la ciudad donde se produjo el fallecimiento y solicitar que se envíen los restos mortales incinerados.

Muerte fuera del país

Si el fallecimiento se produjera en un país extranjero, el Consulado de los Estados Unidos en ese país puede ayudarle en los preparativos para el retorno de los restos mortales o para la disposición final de los restos mortales en el país en cuestión. Normalmente, es posible obtener una traducción del certificado de defunción y otros documentos a través de la Embajada o Consulado de los Estados Unidos.

Donaciones médicas

Si usted desea donar su cuerpo a una escuela de medicina para la investigación y la educación, tendrá que planificarlo con mucho tiempo de antelación. Le aconsejamos que se ponga en contacto con la escuela de vez en cuando puesto que sus procedimientos y necesidades pueden modificarse con el tiempo. La ley establece que la escuela es responsable de los costos finales de disposición final de los restos mortales.

Requisitos de la lista de precios

La Comisión Federal de Comercio pone a su disposición el folleto titulado *Cumplimiento de las Reglas de Servicios Funerarios (Complying with the Funeral Rule)* donde podrá encontrar una muestra de una Lista General de Precios. Asimismo, le aconsejamos que compare las Listas Generales de Precios de diversas funerarias donde usted vive. Si bien se podrán incluir servicios adicionales, la Lista General de Precios deberá incluir, como mínimo, el precio de los siguientes servicios básicos disponibles en la funeraria, así como la fecha en que los precios entraron en vigencia y una descripción de los mismos:

§ Traslado de los restos mortales a otra funeraria. Este servicio puede incluir: embalsamamiento, retirar los restos mortales, servicio mínimo del personal, autorizaciones necesarias y transportación local.

- § Recepción de los restos mortales provenientes de otra funeraria. Este servicio puede incluir: servicio mínimo de personal y transportación de los restos mortales a la funeraria.
- § Cremación directa. Este servicio puede incluir: servicios básicos del director y personal del establecimiento, una cuota proporcional de los gastos generales, retirar los restos mortales, autorizaciones necesarias y cremación (NOTA: *Asegúrese de preguntar si el precio por cremación directa incluye el costo de la cremación y del almacenamiento de los restos mortales*).
- § Entierro inmediato. Este servicio puede incluir: servicios básicos del director y personal del establecimiento, una cuota proporcional de los gastos generales, retirar los restos mortales y traslado al cementerio local.
- § Servicios básicos del director y personal del establecimiento, incluyendo gastos generales.
- § Traslado de los restos mortales a la funeraria. De lunes a viernes, noches, fines de semana y días festivos se podrá aplicar una tarifa única por el traslado en un área determinada. Se cobrará millaje por el traslado fuera del área local.
- § Embalsamamiento. Deberá incluir la siguiente declaración:
“Excepto en determinados casos especiales, la ley no exige que se embalsame el cuerpo. Sin embargo, el embalsamamiento será necesario si usted solicita ciertos servicios funerarios, como por ejemplo, un funeral donde habrá velatorio. Si usted no desea el servicio de embalsamamiento, tiene el derecho de elegir un servicio por el cual no se le cobrará por embalsamamiento, como por ejemplo, cremación o entierro inmediato”.
- § Preparación y cuidado del cuerpo del fallecido. Estos servicios se pueden cobrar por separado e incluyen: vestir

al fallecido, cosmética, colocación en el ataúd, arreglo del cabello, cuidado después de la autopsia, refrigeración y artes reconstructivas /restaurativas.

§ Uso de las instalaciones y del personal para el velatorio.

§ Uso de las instalaciones y del personal para la ceremonia del funeral.

§ Uso de las instalaciones y del personal para la ceremonia conmemorativa.

§ Uso del equipo y del personal para el servicio de sepultura.

§ Automóvil fúnebre.

§ Limusina.

§ La gama de precios de los ataúdes que aparecen en la Lista de Precios de Ataúdes, incluye la gama de precios de ataúdes para adultos, para bebés/niños, ataúdes de alquiler y para recipientes alternativos.

Los precios de los contenedores externos de sepultura o la gama de precios de los contenedores externos de sepultura si la funeraria los vende.

Contratos por adelantado: la lista de precios deberá incluir una declaración en la que se indique que la persona a cargo de los preparativos del funeral del fallecido, podrá recibir, antes de hacer el borrador de un contrato, una copia del contrato hecho por adelantado, pagado totalmente o sólo en parte y firmado, que se encuentre en manos de la funeraria.

Quejas

Si usted tiene una queja de una funeraria, crematorio o de un cementerio regulado por el Estado, trate en primer lugar de llegar a un acuerdo con la gerencia de dichos establecimientos. Si el problema no se resuelve, llame al Departamento de Asuntos del Consumidor, Agencia de Cementerios y Servicios

Funerarios al **(800) 952-5210 ó TDD (800) 326-2297, ó (916) 574-7870** y solicite un formulario de quejas. (Puede obtener el formulario de quejas en nuestro sitio Web **www.cfb.ca.gov**). Muchas quejas se resuelven rápidamente al llegar a un acuerdo el consumidor y el establecimiento con licencia. En el caso de quejas de mayor gravedad, se llevará a cabo una investigación minuciosa, y la Agencia de Cementerios y Servicios Funerarios tomará las medidas necesarias contra el centro con licencia, si así se autoriza. En el caso de quejas contra cementerios que **no** se encuentren bajo jurisdicción estatal, póngase en contacto con una autoridad de la directiva de la organización. Las quejas contra vendedores de ataúdes al menudeo que queden sin resolver, deberán dirigirse al fiscal del distrito.



Glosario de términos

Ataúd / féretro — Caja o arcón para enterrar los restos mortales.

Bóveda para la tumba- Cobertura o revestimiento de la tumba que encierra completamente el ataúd.

Ceremonia conmemorativa — Ceremonia en la que se recuerda al fallecido sin la presencia del difunto.

Ceremonia en el lugar de sepultura — Ceremonia que se celebra para recordar al fallecido y que tiene lugar en el cementerio antes de la sepultura.

Columbario — Estructura con nichos (pequeños espacios) donde se colocan las cenizas de los restos mortales en urnas u otros recipientes aprobados. Puede ser en el exterior o formar parte de una mausoleo.

Cremación — Proceso mediante el cual se exponen los restos mortales y el contenedor en el que se disponen dichos restos a temperaturas extremas y llamas. Los fragmentos óseos resultantes se procesan hasta conseguir un tamaño y consistencia uniforme.

Cripta — Espacio en un mausoleo o en otra construcción en el que se depositan los restos mortales enteros o los restos mortales después de un proceso de cremación.

Disposición final — La colocación de los restos mortales enteros o después de un proceso de cremación en su lugar final de descanso. Antes de hacerlo, se deberá presentar un Permiso de Disposición Final en la oficina local del registro civil.

Disposición final en una urna — Colocación de los restos mortales incinerados en una urna.

Enterramiento / Sepelio — Colocación de los restos mortales en la tierra, en una urna o en un mausoleo.

Fondo para el mantenimiento del cementerio — Dinero que se cobra a los compradores de una propiedad en un cementerio y que se mantiene en fideicomiso para el mantenimiento y la conservación del cementerio. El Estado se encarga de controlar este fondo y establece la cantidad mínima que se debe cobrar. Sin embargo, el cementerio puede cobrar más del mínimo con el objetivo de aumentar la cantidad en el fondo. Sólo se podrá utilizar el interés obtenido por el fondo para el cuidado, mantenimiento y embellecimiento del cementerio.

Funeral — Ceremonia de cuerpo presente en la que se recuerda al fallecido.

Mausoleo — Edificio en el que se entierran los restos mortales.

Nicho — Espacio en un columbario, mausoleo o pared donde se coloca una urna.

Propiedad en un cementerio — Tumba, cripta o nicho.

Revestimiento de la tumba o contenedor externo — Revestimiento de cemento que encierra el ataúd rodeándolo dentro de la tumba. Algunos revestimientos cubren la parte superior y lateral del ataúd. Otros, llamados bóvedas para entierro, rodean completamente el ataúd. Estos revestimientos minimizan el hundimiento de la tierra.

Sepultura — Entierro en un mausoleo.

Servicios del cementerio — Abrir y cerrar las tumbas, criptas o nichos; colocar revestimientos completos (bóvedas) o sólo superiores y laterales en la tumba; colocar las lápidas; mantenimiento y cuidado de las instalaciones a largo plazo.

Servicios funerarios — Servicios prestados por el director y personal de la funeraria, entre los cuales se incluyen: consultas con la familia sobre cómo planificar el funeral; transporte, depósito, refrigeración y embalsamamiento de los restos mortales; preparación y entrega de los obituarios; obtención de autorizaciones y permisos; coordinación con el cementerio, crematorio o terceros.

Sociedad Conmemorativa — Organización de consumidores que brinda información sobre funerales y opciones de entierro pero que no forma parte de la industria funeraria regulada por el Estado. También se puede denominar Alianza para el Consumidor.

Sociedad funeraria — Véase Sociedad conmemorativa.

Tumba — Espacio de terreno en un cementerio donde se entierran los restos mortales.

Urn — Recipiente donde se depositan los restos mortales después de la cremación. Se puede colocar en un columbario o mausoleo, o se puede enterrar.

Información adicional

Las siguientes organizaciones le pueden proporcionar información adicional:

Escuelas de Ciencias Funerarias

Cypress College Mortuary Science Department

(Departamento de Ciencias Funerarias de Cypress College)

9200 Valley View Street

Cypress, CA 90630-5897

(714) 484-7278

American River College, Funeral Service Education Program

(Programa Educativo de Servicios Funerarios del American River College)

4700 College Oak Drive

Sacramento, CA 95841

(916) 484-8432

Grupos de Defensa del Consumidor

Funeral Consumers Alliance of California and Hawaii

(Alianza de Consumidores de Servicios Funerarios de California y Hawai)

(877) 638-6372

Funeral Consumers Alliance

(Alianza de Consumidores de Servicios Funerarios)

33 Patchen Road

South Burlington, VT 05403

(800) 765-0107

www.funeral.org

Funeral Service Consumer Assistance Program (FSCAP)
(Programa de Asistencia al Consumidor de Servicios
Funerarios)
P.O. Box 486
Elm Grove, WI 53122-0486
(800) 662-7666

Organizaciones gubernamentales

Federal Trade Commission
(Comisión Federal de Comercio)
Office of Consumer & Business Education
Washington, DC 20580
(877) 382-4357
www.federaltradedecommission.com

Fiscalía del Distrito y Oficina de Asuntos del Consumidor
en su área (vea la sección “Gobierno” en la Guía telefónica –
páginas blancas)

Asociaciones

Association of California Cremationists
(Asociación de Cremaciones de California)
P.O. Box 304
Lake Arrowhead, CA 92352-0304
(909) 336-6444

California Funeral Directors Association
(Asociación de Directores Funerarios de California)
One Capitol Mall, Suite 320
Sacramento, CA 95814
(800) 255-2332

California Mortuary Alliance
(Alianza de Morgues de California)
2400 22nd Street, Suite 110
Sacramento, CA 95818
(916) 448-5551

Cremation Association of North America

(Asociación de Cremaciones de Norteamérica)
401 N. Michigan Ave.
Suite 2200
Chicago, IL 60611
(312) 245-1077

Interment Association of California

(Asociación de Cremaciones de Norteamérica)
2400 22nd Street, Suite 110
Sacramento, CA 95818
(916) 441-4533

International Cemetery and Funeral Association

(Asociación Internacional de Cementerios y Servicios Funerarios)
1895 Preston White Drive,
Suite 220
Reston, VA 20191
(800) 645-7700

International Conference of Funeral Service Examining Boards

(Conferencia Internacional de las Juntas de Examinadores de Servicios Funerarios)
1885 Shelby Lane
Fayetteville, AR 72704
(479) 442-7076

National Funeral Directors Association

(Asociación Nacional de Directores de Servicios Funerarios)
13625 Bishop's Drive
Brookfield, WI 53005
(800) 228-6332



California Department of Consumer Affairs

CEMETERY & FUNERAL BUREAU

1625 North Market Blvd., Suite S-208, Sacramento, CA 95834